平成23～25年度・指定管理者評価シート

指定管理者名	摂津都市開発(株)	施設名	摂津市駅前自転車駐車場
		対象施設	摂津市駅前第1自転車駐車場 摂津市駅前第2自転車駐車場

評価　A　優れている　7点、　B　適正　5点、　C　努力が必要　3点、　D　改善が必要　1点

判断基準項目	評価	
1．適切な管理運営の確保		
1－1　施設の設置目的、基本方針等 自転車駐車場の設置目的は、本市内の道路交通の円滑化を図り、公衆の利便に資するためである。この設置目的に適合する運営がなされたか。	指定管理者	市
	B	B

指定管理者記入欄	市記入欄
【アピールポイント】 設置目的を理解した上で、管理運営にあたっている。 施設の供用にあたっては、住民の平等利用を確保している。	【評価の理由】 従事者が自転車駐車場の設置目的を理解し、適正な管理運営が出来ている。

1－2　適切な管理の履行 開場時間、個人情報の管理、定期報告等は、仕様どおり遵守されているか。	指定管理者	市
	B	B

指定管理者記入欄	市記入欄
【アピールポイント】 供用時間等について、協定書及び仕様書のとおり実施している。 定期報告について、月次報告、年度報告により詳細に報告している。 個人情報について、適切な管理を行っている。	【評価の理由】 供用時間や業務報告書は仕様通りに遵守されている。定期契約者情報については、有人時間帯以外は事務所を施錠し、機械警備システムを稼働することにより安全に管理されている。

1－3　職員の状況 職員の勤務形態、人員体制は適切か、また、職員による利用者への接遇は良好か。	指定管理者	市
	B	B

指定管理者記入欄	市記入欄
【アピールポイント】 仕様に基づいたうえで、料金所・巡回等を適切かつ効率的に配置している。 服装を清潔に保ち、挨拶の徹底等で良好な接遇に努めている。 利用者より接遇に関する苦情はほとんどない。	【評価の理由】 ローテーション化するなど、効率的な人員配置が出来ている。配置されている職員の接遇について、市への苦情はほとんどなく、良好である。

平成23～25年度・指定管理者評価シート

指定管理者名	摂津都市開発(株)	施設名	摂津市駅前自転車駐車場

評価　A　優れている　7点、　B　適正　5点、　C　努力が必要　3点、　D　改善が必要　1点

判断基準項目	評価	
	指定管理者	市

1－4　職員への研修の実施

施設運営や管理に必要な知識、利用者への接遇等に関する研修が計画的に実施されているか。

指定管理者	市
B	B

指定管理者記入欄	市記入欄
【アピールポイント】 利用者からの問合せに答えられるよう、使用料金、営業時間等の確認している。 機械設備等の知識は担当者を中心に取扱説明書等により確認するとともに、現場において適宜再確認し、知識の定着を図っている。 担当者を中心に利用者の利便を図るよう意見交換するとともに、言葉遣い、態度等に注意を払っている。	【評価の理由】 施設運営にかかる知識の定着のため、指導を徹底しており、利用者に対する態度は良好である。接遇等に関する研修を計画的に実施し、更に利用しやすい駐車場になるよう、従事者1人1人のスキルアップに努めて頂きたい。

1－5　業務日誌の作成

業務日誌等は適切に記入、整備され、保管されているか。

指定管理者	市
B	B

指定管理者記入欄	市記入欄
【アピールポイント】 業務日誌等により、利用状況等毎日報告を受け、社員全員に回覧し、適正な運営に資するよう活用している。 業務日誌等は適切に記入し、保管している。	【評価の理由】 業務日誌等は適切に記入、管理、活用されている。

2.　利用者サービスの維持向上

2－1　利用状況

利用の実績、施設の稼働率に向上が見られるか。あるいは減少した場合は合理的な理由があるか。

指定管理者	市
B	B

指定管理者記入欄	市記入欄
【アピールポイント】 周辺のマンション建築により、利用者の増加に繋がったものと思われる。	【評価の理由】 平成23年から平成25年にかけて、利用台数、歳入ともに増加している。

平成23～25年度・指定管理者評価シート

指定管理者名	摂津都市開発(株)	施設名	摂津市駅前自転車駐車場

評価　A　優れている　7点、　B　適正　5点、　C　努力が必要　3点、　D　改善が必要　1点

判断基準項目	評価	
	指定管理者	市

2－2　サービス内容の向上

利用者サービスの向上のための取組を行っているか。

指定管理者	市
A	A

指定管理者記入欄	市記入欄
【アピールポイント】 要員がいない時間(深夜)でも、看板等で連絡先を明記して、利用者からのトラブル等の問い合わせに、すみやかに対応できるようにしている。 月末の定期申込時期には看板等を出して案内している。 2段式ラック、スライドラックの仕様説明等を随時説明し、利用者の状況により援助をしている。 体の不自由な方用のスペースを出入口近くに設置している。 摂津市駅前広場の窓口の役割もあり、近くの公共施設等の問合せも多く、地図を作製し説明している。 一時駐輪がスライドラックと平面とに分かれているため、満車表示を2通りで表示している。 通常、平日9時頃には満車状態になることが多く、周辺の駐輪場の案内もしている。 市民目線での管理に努めている。	【評価の理由】 施設の現状を理解した上で適切なサービス提供が出来ている。また自転車駐車場において体の不自由な方に配慮する点は評価出来る。また満車表示の工夫や、2段式ラック、スライドラックの使用方法の説明、周辺駐輪場の案内を行うなど利便性向上のために取り組みを行っている。

2－3　利用者からの意見抽出、苦情等の処理

利用者が意見を述べやすい環境を整備しているか、
また速やかに対応できる体制を整備しているか。

指定管理者	市
B	B

指定管理者記入欄	市記入欄
【アピールポイント】 有人管理の利点を生かし、常に意見を述べやすい環境を整備し、利用者から直接話を伺う機会が多く、現場社員が利用者から伺った声は、社員が集金の際に報告があり、日誌に記載し、回覧している。「引継ぎノート」により共通理解に役立てている。 改善につながる意見は即時対応している。 苦情には迅速に対応し、社員に周知するとともに、市役所担当者とも連絡を密に取っている。	【評価の理由】 利用者の意見を聞き、すぐに実施出来るものを迅速に対応している点は評価出来る。苦情対応についても適正に対応している。

平成23～25年度・指定管理者評価シート

指定管理者名	摂津都市開発(株)	施設名	摂津市駅前自転車駐車場

評価　A　優れている　7点、　B　適正　5点、　C　努力が必要　3点、　D　改善が必要　1点

判　断　基　準　項　目	評価	
	指定管理者	市

3.　維持管理

3－1　施設、備品等の適切な維持管理

施設、備品等が適切に管理され、良好な状態に保たれているか。

指定管理者	市
B	B

指定管理者記入欄	市記入欄
【アピールポイント】 担当者が巡回によって点検し、日常保全管理を実施している。 軽微な修理は、現場要員が対応している。 修繕が必要となってくると思われるものは、適宜、市役所担当者に報告している。 定期点検を行っている。	【評価の理由】 適切な施設、備品管理が出来ている。軽微な修繕を現場要員で対応する点は評価出来る。

3－2　清掃業務

清掃が適切に行われ、利用者が快適に利用できる環境が維持されているか。

指定管理者	市
B	B

指定管理者記入欄	市記入欄
【アピールポイント】 最低1日2回以上、場内の巡回を実施し、パトロール清掃を実施し、清潔を保っている。	【評価の理由】 出入口、駐車場内ともに清掃が行き届いており、快適に利用出来る状態である。

3－3　施設の安全性の確保

利用者にとって安心、安全な環境が維持されているか。また、事故、災害発生時の危機管理体制は適切に構築されているか。

指定管理者	市
B	B

指定管理者記入欄	市記入欄
【アピールポイント】 常時要員を配置し、機械の簡単な点検、巡回等を実施している。 録画可能な防犯カメラのモニターの監視等により、巡回の補助とし、危機の未然防止、安全の確保に有効利用している。 鍵の保管、施錠体制について、担当者が実施し、日報等により報告を受け、適切に対応している。 非常時の連絡体制を整備している。	【評価の理由】 定期的に巡回を行うことで不正利用の防止や、自転車の整理を行うことで、安心して利用できる駐車場環境作りに努めている。 また、緊急時の連絡体制を整備していることは評価できる。

平成23～25年度・指定管理者評価シート

指定管理者名	摂津都市開発(株)	施設名	摂津市駅前自転車駐車場

評価　A　優れている　7点、　B　適正　5点、　C　努力が必要　3点、　D　改善が必要　1点

判　断　基　準　項　目	評価	
	指定管理者	市

4.　収支の状況

4－1　財務状況

管理運営にあたり、適切な経理を行っているか。

また、財務状況に問題はないか。

指定管理者	市
B	B

指定管理者記入欄	市記入欄
【アピールポイント】 管理運営に関するものを区別している。 金銭の出入りの確認を徹底するため、担当者と他の社員が、通帳及び現金台帳を伝票等の書類と照合し、内容を確認した上で、決済に回している。 自己資本比率が80％を超える状況で推移している。	【評価の理由】 年次報告及び精算報告の通り、適切な経理を行っている。

4－2　経費の節減

適切な経費の節減に向けた取組が行われたか。

また、効果が現れているか。

指定管理者	市
B	B

指定管理者記入欄	市記入欄
【アピールポイント】 常に、節電をはじめ、一層の経費の節減に努め、駐車場要員の意識を高めるよう指導している。	【評価の理由】 人件費において経費削減に取り組んでおり、今後、他科目においても経費削減に向けて取り組むよう、期待する。

5.　その他

5－1　市、関係機関及び地域との連携等

市、関係機関、地域との連携体制が適切に構築されているか。

指定管理者	市
B	B

指定管理者記入欄	市記入欄
【アピールポイント】 利用者の意見や苦情等があれば、市役所担当者に連絡するとともに、関係機関に通知し意見を求めるなど連携体制を構築している。	【評価の理由】 コミュニティプラザ、阪急電鉄株式会社、市との連携体制が構築されている。

指定管理者評価	平均点	5.14
摂津市評価	平均点	5.14

指定管理者名	摂津都市開発(株)	施設名	摂津市駅前自転車駐車場

6. 評価項目では評価しきれなかった特筆事項(施設独自の工夫など)や改善すべき点

指定管理者記入欄	市記入欄
【アピールポイント】 機械式に設置できない特殊な自転車のスペースを確保している。 雨天時にはサドル等をタオルで拭き取るサービスをしている。	【特記事項】 利用者の状況に応じたサービスの提供を行っており、評価出来る。
【改善すべき点・課題】 駐輪場が常に満車状態であり、増設の必要があると思われる。 定期収容台数が不足しており、定期利用希望者が待機している状態にある。	【特記事項】 増設の必要性は認識している。敷地確保等についても検討する。